



## ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ

# ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЗА 2024 г.

### 1. Увод.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на община Чипровци в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал.6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване(НАО) и чл.24 ал.3 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Чипровци. Община Чипровци събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. — Анализът — на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Община Чипровци е използвала през 2024г.,

- ✓ извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
- ✓ провеждане на консултации със служителите;
- ✓ извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- ✓ книга за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- ✓ кутия за сигнали за корупция, поставена на първия етаж в сградата на Община Чипровци.

### 2. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, както и оценката за поведението на служителите.

През 2024 г. община Чипровци извърши проучвания по телефона и даде възможност на гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на

обслужването. В сайта на община Чипровци също има Анкета за измерване удовлетвореността на потребителите на Административни услуги. Голямата част от потребителите са изразили своето мнение в онлайн анкети и в медийни публикации. Резултатите от анкетните проучвания в община Чипровци показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на общината, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

### **3. Провеждане на консултации със служителите.**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО).

През 2024 г. в община Чипровци периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността. Преките впечатления на служителите в общината за степента на удовлетвореност са че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на ЦАО, работи се при добро взаимодействие, служителите са вежливи и любезни.

### **4. Други методи за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.**

В книгата за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване, не са написани мнения или препоръки за измерване удовлетвореността на потребителите.

През 2024 г. няма постъпили препоръки към администрацията и няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на първия етаж в сградата на Община Чипровци.

През 2024 г. в община Чипровци няма постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

### **5. Управление на удовлетвореността на потребителите.**

През 2024 г. община Чипровци е предприела действия за подобряване на административното обслужване в изпълнение на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване. Годишният доклад е представен на кмета на Общината и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.

Изготвил: /п/

Ивалина Илиева

Секретар на община Чипровци